

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD, COMO
HERRAMIENTA PARA CUMPLIR EL ODS* N° 3.**



JHAROL STIVENSON MONSALVE DÍAZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA CALIDAD

Director:

Ximena Lucia Pedraza Najar

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA GERENCIA DE LA CALIDAD
BOGOTÁ, JUNIO 2019**

* ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD, COMO HERRAMIENTA PARA CUMPLIR EL ODS*

Nº 3.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE HEALTH SECTOR, AS A TOOL TO COMPLY WITH THE SDG Nº 3.

Jharol Stivenson Monsalve Diaz
Ingeniero Ambiental, Asesor Ambiental
Estudiante
Bogotá, Colombia.
U6700965@unimilitar.edu.co

Artículo de Investigación

DIRECTOR

Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájjar

Doctora en Administración – Universidad de Celaya (México)
Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás e Icontec
Especialista en gestión de la producción, la calidad y la tecnología - Universidad Politécnica de Madrid (España)
Especialista en gerencia de procesos, calidad e innovación – Universidad EAN (Bogotá D.C.)
Microbióloga Industrial – Pontifica Universidad Javeriana
Auditor de certificación: sistemas de gestión y de producto

Gestora Especialización en Gerencia de la Calidad - Universidad Militar Nueva Granada
ximena.pedraza@unimilitar.edu.co; gerencia.calidad@unimilitar.edu.co



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
JUNIO DE 2019**

* ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD, COMO HERRAMIENTA PARA CUMPLIR EL ODS*

Nº 3.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN THE HEALTH SECTOR, AS A TOOL TO COMPLY WITH THE SDG Nº 3.

Jharol Stivenson Monsalve Diaz
Ingeniero Ambiental, Asesor Ambiental
Estudiante
Bogotá D.C., Colombia.
U6700965@unimilitar.edu.co

RESUMEN

La Responsabilidad Social Empresarial en adelante RSE, es un tema que actualmente ocupa una posición estratégica en los Mercados, porque a través de los años el tema a recogido diversos conceptos, estrategias y elementos que la han robustecido convirtiéndolo en una de las herramientas más fuertes con los que cuenta las Organizaciones para generar desarrollo Sostenible, dar un valor agregado y ser más eficaz su gestión empresarial, por lo cual la RSE se convierte en una gran herramienta para el Sector Salud (IPS), y para el Gobierno Colombiano, como puente para trabajar fuertemente en cada una de las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible Nº 3 (Salud y Bienestar) de la agenda 2030, el cual es el cuerpo fundamental de este artículo, realizar una revisión y análisis de literatura acerca de RSE en el sector salud, ya que esta estrategia es prácticamente nula en este sector, y a partir de este análisis, crear una herramienta basada en el ciclo de mejora continua PHVA siguiendo los lineamientos que describe la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010, que pueden adoptar las IPS, para crear acciones a corto, mediano y largo plazo, donde las diferentes actividades y planes realizados tengan un impacto y beneficio en lo social (Stakeholders), en lo económico y lo ambiental.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, Ciclo PHVA, Sector Salud, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Stakeholders, Agenda 2030.

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility, henceforth CSR, is an issue that currently occupies a strategic position in the Markets, because over the years the subject has collected various concepts, strategies and elements that have strengthened it, making it one of the strongest tools with those that the Organizations count on to generate sustainable development, give an added value and be more effective their business management, for which CSR becomes a great tool for the Health Sector (IPS), and for the Colombian Government, as a bridge for work hard in each of the goals of Sustainable Development Goal No. 3 (Health and Wellbeing) of the 2030 agenda, which is the

* ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

fundamental body of this article, conduct a review and analysis of literature on CSR in the health sector, since this strategy is practically null in this sector, and based on this analysis, create a tool based on the continuous improvement cycle. By following the guidelines described in the ISO 26000: 2010 Social Responsibility Guide, which can be adopted by the IPS, this will allow the creation of short, medium and long-term actions, where the different activities and plans carried out have a social impact and benefit (Stakeholders), economically and environmentally.

Keywords: Corporate Social Responsibility, PHVA Cycle, Health Sector, Sustainable Development Goals, Stakeholders, Schedule 2030.

INTRODUCCIÓN

Este artículo es una revisión documental sobre la Responsabilidad Social Empresarial en el sector Salud, ya que es uno de los sectores más vulnerables y poco planificados en la sociedad Colombiana, a pesar que cuenta con una estructura normativa sólida, esta misma normatividad es la que ha dejado en el limbo, la buena atención, los beneficios y las inquietudes de los miles de usuarios que tienen las IPS. Todo comenzo con la puesta en marcha de la Ley 100 de 1993, que abría una nueva puerta para la atención en Salud, esta ley planteo que el nuevo Régimen de Seguridad Social, tuviera dos actores como lo son las EPS (Entidad Promotora de Salud) y las IPS (Instituto Prestador de Salud), serian actores Independientes, las EPS serían las responsables de la afiliación y recaudo de cotizaciones y las IPS las encargadas de prestar los servicios en su nivel de atención a los afiliados y beneficiarios; todo lo anterior con el fin de generar y lograr un beneficio directo para los usuarios (Pérez Forero, 2018).

En ese contexto, se aborda principalmente las IPS, que son las principales entidades en garantizar una atención oportuna y correcta a cada uno de los usuarios, ya que al no recibir una buena atención por parte de cualquier Institución, se le está vulnerando el derecho a la Vida y la Salud y no se está cumpliendo con la Misión Institucional, ya que estas deben asegurar a sus usuarios un estado Integral (físico, social y mental), sin ninguna discriminación, fortaleciendo el desarrollo de la sociedad (Camacho Kurmen & Camacho Kurmen, 2017).

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

En este desarrollo integral que debe tener la sociedad por parte de las IPS, se identifican los STAKEHOLDERS o Grupos de Interés, que son aquellos grupos que se benefician directamente por las acciones que realicen las IPS, estas acciones pueden estar enmarcadas dentro del concepto de Responsabilidad Social Empresarial, en adelante RSE, ¿Pero las IPS, si tienen estrategias de RSE? o ¿Las acciones de las IPS, son netamente filantrópicas?, es a partir de estas inquietudes que se analiza y se hace una revisión literaria y bibliográfica, para estudiar el concepto de RSE en el sector salud, que servirá de herramienta para cumplir con las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 3.

La implementación de un programa de RSE le daría un valor agregado a las IPS, para llegar, conocer y dar mejores soluciones a los grupos de interés, y además sería una gran herramienta para el Gobierno Nacional y Departamental, para cumplir con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una iniciativa del Programa de Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD), que planteó una agenda global de acciones contra el deterioro progresivo del medio ambiente, la contaminación de las fuentes hídricas, el deterioro de los recursos naturales, la creciente desigualdad económica y de género, el desequilibrio en el acceso de las comunidades a trabajo digno, educación y salud, (Niño Benavides & Cortes Cortes, 2018).

La iniciativa del PNUD, involucro el sector privado, el sector público y la sociedad civil, para trabajar en pro de los diez principios universalmente aceptados, que se mencionan en el documento “Transforma nuestro mundo: la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible” (Organización de las Naciones Unidas, 2015).

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, ha trabajado desde el año 2000 con metas claras y ambiciosas a través de los Objetivos del Milenio (ODM), Objetivos que demuestran que las metas funcionan ya que han ayudado a cumplir con las siguientes aspectos:

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

- “La pobreza a nivel mundial ha disminuido.
- La cifra de niños que asisten a la escuela primaria ha aumentado.
- La mortalidad infantil se ha reducido radicalmente.
- Se ha ampliado en gran medida el acceso al agua potable.
- Se han salvado millones de vidas gracias a las inversiones destinadas a combatir la malaria, el SIDA y la tuberculosis”. (Organización de las Naciones Unidas, 2014).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible tienen 5 focos fundamentales; Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas, A partir de la generación de estos objetivos, se volvió imprescindible que los estos se incluyeran en los Planes Nacionales de Desarrollo, así se comprometería a cada Nación a trabajar en el cumplimiento de estos objetivos, con esta Integración a los Planes Nacionales de Desarrollo, surgen inquietudes a nivel Nacional ¿Qué se está haciendo al respecto?, ¿Se ha trabajado en el cumplimiento de las metas?¿Cuáles son los ODS que se han trabajado?.

A nivel Nacional de acuerdo al último informe presentado en la plataforma de los ODS, por el Departamento Nacional de Planeación, Colombia ha trabajado fuertemente en el cumplimiento de las metas propuestas en los objetivos N° 6 Agua y Saneamiento, N° 7 Energía Asequible y No Contaminante, N° 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles, N° 12 Producción y Consumo Responsable y N° 15 Protección de Ecosistemas Terrestres. (Secretaría Técnica de la Comisión ODS, 2018), Pero no trabajo en uno de los sectores más importantes y sensible que tiene el pueblo Colombiano como el de la Salud, este sector está representado en el ODS N° 3 Salud y Bienestar; ya que la hoja de ruta marcada por el Gobierno Nacional para este Objetivo, está planteada en una sola meta reducir la tasa de Mortalidad Materna, una meta de nueve que tiene

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

planteada este objetivo de gran importancia para garantizar a la comunidad una calidad de vida aceptable, con los diferentes programas que se podrían implementar a través de la RSE de las IPS.

MATERIALES Y MÉTODOS

MARCO TEORICO.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: La RSE, tiene diferentes definiciones y enfoques, en el enfoque depende el tema que se aborde, para las IPS, el enfoque mas acertado es el establecido por (Ibarra Padilla, 2014) menciona el enfoque del *triple button line* señala que la RSE es la búsqueda de un triple beneficio: rentabilidad económica, mejora del bienestar social y preservación del medio ambiente. En otra definición más clara (Morales Mendez, Galeano Barrera , & Muñoz Ospina, 2014), dicen que la RSE se puede definir como una actividad complementaria que deben realizar las empresas en pro del mejoramiento de la calidad de vida en la dimensión social, económica y ambiental; todo esto con el fin de mejorar sus índices de competitividad y su valor agregado, en conclusión la RSE tiene un único fin ya que es considerada como un pilar que integra el contexto de una organización (Principios, valores, bienestar de los trabajadores y de la comunidad y el respeto por el medio ambiente), que tendrán como resultado una mejor rentabilidad, un mejoramiento de la Imagen, un posicionamiento organizacional, en pro del enriquecimiento integral de la sociedad (Cortés, Muñoz Z., Quintero G., & Sánchez E., 2018).

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA:

La RSE en Colombia, data a comienzos del Siglo XX, con la conformación de los principales gremios, como: la Asociación Nacional de Industriales, la Federación Nacional de

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

Comerciantes, entre otras. Además con la entrada en vigencia de diferentes normas y leyes tributarias entre los años de 1960 y 1970, estimuló la creación de fundaciones al permitir que las donaciones fuesen objeto de deducciones de impuestos, en este periodo surgen fundaciones como Carvajal, Corona, FES y Mario Santo Domingo (Ibarra Padilla, 2014).

En el año 2004, a través del ICONTEC, se crea el Comité Colombiano de Responsabilidad Social en Colombia (CCRSE), como una herramienta de gestión empresarial que permite evaluar el desempeño de la organización en su gestión social, a partir de este comité en el 2008 surge la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 de Responsabilidad Social, que proporciona las directrices para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua un enfoque de Responsabilidad Social en la gestión y propende involucrar a las partes interesadas en un desempeño socialmente responsable. (Icontec, 2011), pero la RSE en Colombia a sido un trabajo mancomunado entre el Gobierno, la Empresa y la Iglesia, han sido actores principales, cuya evolución ha pasado de esfuerzos caritativos hacia la inversión social y en los últimos años ha tenido un enfoque más estratégico de los diferentes modelos de inversión de las Empresas en la sociedad. (Peláez León, 2014).

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD:

La Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud es casi nula, en este sector la RSE empieza en el año 2007 donde se emite la Ley 1122 por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, en donde en su artículo 40, literal h, (Congreso de la República de Colombia, 2007) menciona que las instituciones aseguradoras y prestadoras del sistema general de seguridad social en salud están obligadas a adoptar y aplicar un código de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo, Que puede ser la base para formar

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

estrategias de RSE en estas instituciones, ya que estos códigos son una declaración voluntaria de política, valores o principios que guían el comportamiento de una empresa en función del desarrollo de sus recursos humanos, la gestión del medio ambiente y las interacciones con los consumidores, los clientes, los gobiernos y la comunidad, en el sitio donde estos funcionan. (Confederación Mundial del Trabajo, 2004) y se relaciona con la RSE, al conocer las iniciativas que tienen las instituciones frente a sus grupos de Interés o STAKEHOLDERS.

LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se elaboraron después de que concluyó el periodo (2001/2015) para la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). En cierto modo y en algunas de sus partes, los ODS, pueden ser considerados como una continuidad o una segunda parte de estos últimos.

La Asamblea General de Naciones Unidas, en Septiembre de 2015, aprobó con el título «Transformar nuestro mundo» la *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*, que contiene 17 objetivos y 169 metas que los firmantes se comprometen a alcanzar entre 2016 y 2030. (García Matíes, 2016), cabe mencionar que Los ODS son más ambiciosos, amplios, profundos y transformadores que los ODM, al trascender la más acotada agenda de lucha contra la pobreza y desarrollo social de estos últimos, aunque siga ocupando un lugar central. De hecho, los ODS también están presididos por la lucha contra la pobreza extrema y el hambre, que ahora son dos objetivos diferenciados. (Sanahuja & Tezanos Vázquez, 2016). Aunque estén marcados ciertos objetivos, también es importante el aporte de estos a la lucha contra el cambio climático y la implementación de tecnologías limpias, para mitigar los impactos al ambiente por las actividades de las diferentes Organizaciones (Pascual Bellido, 2017).

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

METODOLOGIA.

La metodología se estructuro a partir de una revisión y analisis de literatura del estudio en mención, revisando el concepto de diferentes autores, explorando acerca de la RSE en el sector Salud, donde se verifico que se ha hecho al respecto y una vez reconocido los aspectos esenciales y fundamentales de la RSE en este sector, comparar algunas normas y guías de RSE como (ISO 26000:2010, la SA 8000:2014 y la SGE 21:2008), para encontrar y definir que norma o guía se ajusta más al contexto de las IPS y se puede adoptar, para crear la herramienta de gestión de RSE para estas Instituciones, como puente para cumplir las metas del ODS N° 3 salud y bienestar de la Agenda 2030.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez realizado el analisis sistematico de la literatura, en primer lugar se hablara de las normas o guías consernientes a RSE, que servira como base para definir que aspectos son relevantes e importantes y pueden ser adoptados e implementados por las IPS, a la hora de poner en practica la RSE en estas Instituciones.

En este contexto se analizan la guía ISO 26000:2010 y las normas SA 8000:2014 y SGE 21:2008, que son algunas de las normas que abordan temas de RSE, encontrando varios aspectos fundamentales entre si y son: los Stakeholders, que hace referencia a todos los grupos de interes que se benefician directa e indirectamente de una Organización o aquellos que se ven impactados por el funcionamiento de una Organización. (Duque Orozco, Cardona Acevedo, & Rendón Acevedo, 2013), El medio ambiente, que tiene su foco principal en el uso eficiente de los recursos, enmarcando a la Organización en el concepto de Sostenibilidad, en donde se debe tener en cuenta que las actividades que realiza está, tenga el más minimo impacto con el ambiente, y el ultimo aspecto enmarca los dos primeros aspectos teniendo en cuenta que el funcionamiento de

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

una Organización involucra los dos aspectos anteriormente mencionados y si se enmarca dentro del concepto de RSE, la organización deberá mitigar y compensar estos impactos, generando un valor agregado a sus actividades organizacionales.

En la Tabla 1, se presenta una relación de algunas de las normas y guía acerca de RSE (ISO 26000:2010, SA 8000:2014 y SGE 21:2008), abordando su objetivo, su tipología y su enfoque, a fin de ir conociendo los fundamentos básicos de éstas para ir generando bases sólidas y concretas para definir o implementar una estrategia de RSE en el sector salud, como una herramienta para lograr las metas del objetivo N° 3 Salud y bienestar, de la Agenda 2030.

Tabla 1

Normas de RSE (Tipología, Objetivo y Enfoque).

Norma o Guía	Tipología	Objetivo	Enfoque
ISO 26000:2010	Guía	“Proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las actividades de la política pública” (The International Organization for Standardization, 2010).	1. Gobernanza de la Organización, 2. Derechos Humanos, 3. Prácticas laborales, 4. Medio Ambiente, 5. Asuntos de consumidores, 6. Participación activa y desarrollo de la comunidad.
SA 8000:2014	Norma, Certificable por SAI.	“Empoderar y proteger todo el personal dentro del control e influencia de una organización, que proveen productos o servicios, basado en diferentes normas, declaraciones y leyes” (Social Accountability International, 2014).	1. Trabajo Infantil, 2. Trabajo Forzoso u Obligatorio, 3. Salud y Seguridad, 4. Libertad Sindical y Derecho de Negociación Colectiva, 5. Discriminación, 6. Medidas Disciplinarias, 7. Horario de Trabajo, 8. Remuneración, 9. Sistema de Gestión.
SGE 21:2008	Norma, Certificable por FORÉTICA.	“Adquirir voluntariamente un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social y	1. Alta Dirección, 2. Clientes, 3. Proveedores, 4. Personas que integran la Organización, 5. Entorno Social, 6. Entorno

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

ambiental. Además supone aplicar los valores éticos incorporados en la norma, demostrarlos y mantenerlos” (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, 2008).	Ambiental, 7. Inversores, 8. Competencia, 9. Administraciones Públicas.
--	---

La tabla 1 se hace un comparativo de algunas normas y guías que hablan del tema de RSE, teniendo en cuenta principalmente su objetivo y enfoque. Fuente: Autoría Propia.

Contextualizando la Tabla 1, también se puede hacer mención del concepto de RSE, que maneja cada una de estas normas o guías, para así tener mayor claridad de este término y ser concretos y claros a la hora de definir con cuál de las normas o guía se puede y/o debe trabajar en la implementación de la RSE en el sector salud. En ese orden de ideas se tiene, la ISO 26000:2010 que establece la RSE como minimizar sus impactos negativos de la actividad empresarial y maximizar los impactos positivos en la sociedad (The International Organization for Standardization, 2010), la SA 8000:2014 la define como una conducta socialmente responsable por parte de las Organizaciones y resalta los beneficios que trae consigo su implementación (Social Accountability International, 2014) y la SGE 21:2008 la explica como una voluntad global en pro del mejoramiento de las condiciones de todos los agentes sociales que de una u otra forma interactúan con la organización (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética, 2008).

Con esta información se puede elegir cuál es la más apropiada para trabajar en las IPS de acuerdo a su contexto, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. La Norma SA 8000:2014; no sería la adecuada, ya que se focaliza en demostrar su dedicación al trato justo de los trabajadores, sin dejar a un lado sus clientes, proveedores y demás partes interesadas de la Organización, todo basado en las Declaración de los

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Convenios de la OIT, las normas internacionales sobre derechos humanos y las leyes nacionales del trabajo.

2. La SGE 21:2008; esta norma sería de gran ayuda, siempre y cuando, se tuviera el objeto y la visión de certificarse, ya que está es una herramienta muy importante para integrar los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la gestión de Organizaciones, involucrando a las diferentes áreas y coordinando las acciones a realizar, pero como la idea principal, no es certificarse en RSE, si no crear una metodología o herramienta que le permita a las IPS aportar para el cumplimiento de las metas del objetivo N° 3 de la Agenda 2030.
3. La guía ISO 26000:2010, al ser una guía que describe, los aspectos esenciales a la hora de implementar RSE en una Organización, da la base para extraer los aspectos más importantes que pueden ser acogidos por cualquier IPS, y trabajar por el valor agregado que genera la RSE.

A continuación, en la figura 1, se mostrara una herramienta de gestión basada en el ciclo PHVA que resumirá los aspectos más importantes de la Guía ISO 26000:2010, dará los bases aspectos más relevantes que debe tener una IPS, a la hora de implementar RSE.

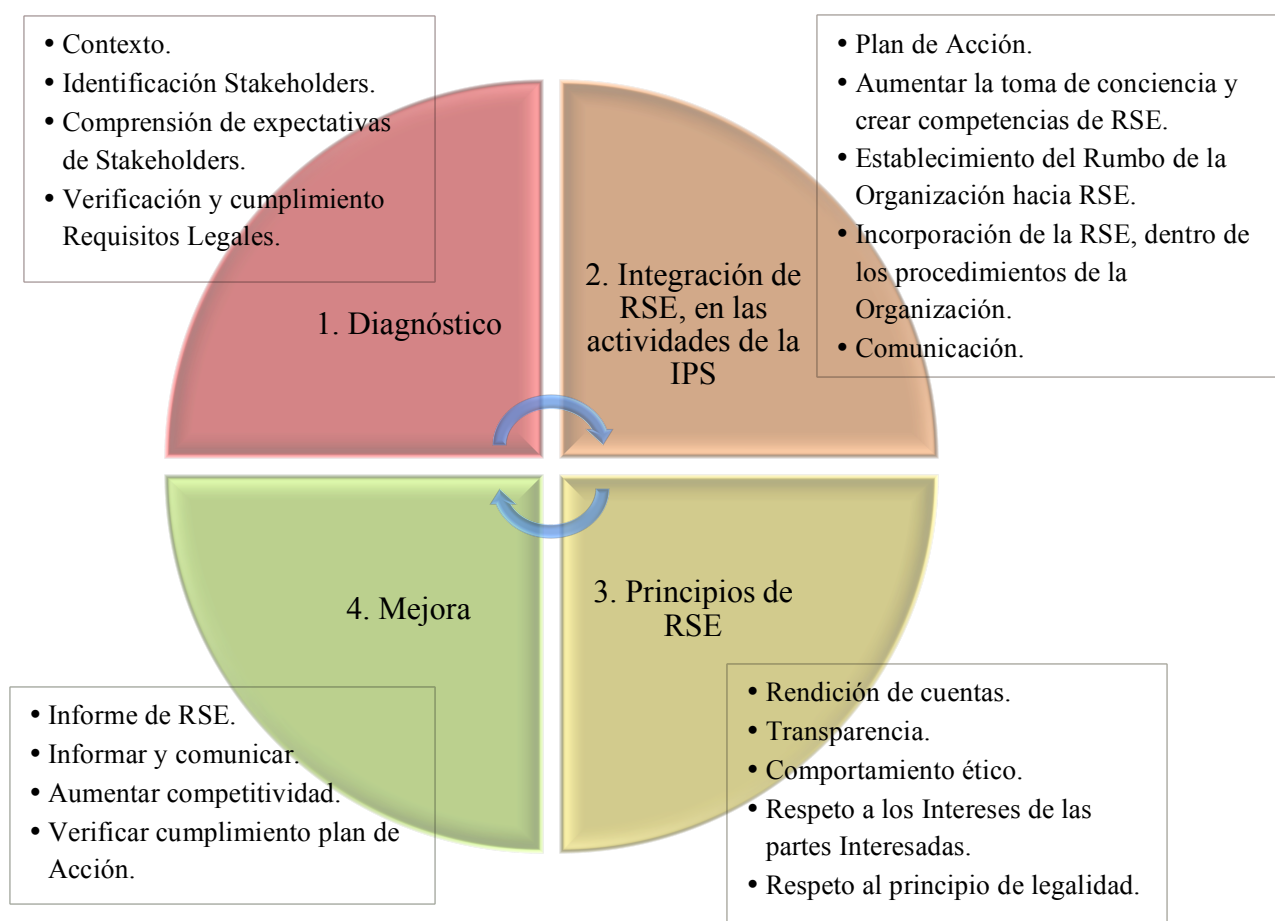


Figura 1. Herramienta de Gestión de RSE para IPS, basado en los aspectos más importantes tomados de la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010. Fuente: Autoria Propia.

Planificar: Diagnóstico.

En la etapa de planificar: diagnóstico, las IPS tendrán que evaluar su contexto organizacional (misión, visión, valores corporativos, objetivos) y toda la plataforma estratégica código de conducta y buen gobierno, para verificar si estos están alineados a la estrategia de RSE que quiere implementar la IPS, así mismo verificar ¿cómo está la IPS en materia de RSE?. Además tendrá que realizar una identificación de los Stakeholders (grupos de interés), para conocer sus expectativas frente al tema de RSE, y así mismo por parte de la IPS, crear un canal

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

de comunicación para que estos grupos conozcan la RSE de la institución y se involucren a esta estrategia.

Este diagnóstico servirá para que la IPS, priorice y focalice su trabajo de RSE en los temas más débiles identificados y así empezar a crear su línea de trabajo en la implementación de RSE, siguiendo los lineamientos de la guía ISO 26000:2010.

Hacer: Integración de RSE, en las actividades de la Organización.

Una vez identificados los Stakeholders, sus expectativas y los aspectos Organizacionales que debe modificar una IPS para implementar RSE, debe empezar a trabajar en la integración de RSE en todas las actividades que realiza la Institución, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Realizar un plan de acción que contemple como va hacer la integración de la RSE en las actividades diarias que realiza una IPS.
2. Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la Responsabilidad social:
Este aspecto es de gran importancia, ya que implica que todos los niveles de la IPS, tengan un compromiso y comprensión de esta estrategia, adicionalmente el tema de formación y aprendizaje son fundamentales para incrementar la toma de conciencia y el desarrollo de competencias para la responsabilidad social empresarial, así se ira creando una cultura en la Institución y que la adopción de esta estrategia no sea tan abrupta para las partes interesadas de la IPS.
3. Establecimiento del rumbo de la Organización hacia la RSE: Implica que la Alta dirección de la IPS, se apodere y dirija el rumbo de la Organización, empezando por alinear el contexto de la está (misión, visión, valores, políticas) a la estrategia de RSE, además deberá priorizar acciones tendientes a cumplir las materias fundamentales de Responsabilidad Social.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

4. Incorporación de la RSE, dentro de los procedimientos de la Organización: El aspecto más importante a tener en cuenta en este ítem, son las acciones planificadas, tendientes a cumplir con los objetivos propuestos para la estrategia de RSE, igualmente deberá contar con planes para asegurarse que los aspectos identificados de las labores cotidianas de la IPS, tengan el mas mínimo impacto a la sociedad y al ambiente.
5. Comunicación: Se deben definir los canales de comunicación tanto internos como externos de la IPS, para dar a conocer la estrategia de RSE implementada, informando todo su contexto, acciones a implementar, planes de trabajo, los impactos ambientales identificados y su mitigación, la identificación de las partes interesadas y los beneficios que traen consigo esta estrategia.

Verificar: Principios de RSE.

Una vez la Insitución integre la RSE en sus actividades diarias y defina las acciones tendientes a ejercer con sus Stakeholders, se debera verificar que se este cumpliendo con cada uno de los principios que describe la guía ISO 26000:2010, los cuales se describen a continuación en la Tabla 2, para tener un conocimiento claro de estos.

Tabla 2.

Principios de Responsabilidad Social Empresarial.

ASPECTO	OBJETIVO
Rendición de Cuentas.	Implica que la Alta Dirección de la IPS, responda a todos los requerimientos legales y aquellos que controlan los intereses de está, igualmente informar sobre los impactos de sus decisiones y actividades que tiene sobre el ambiente y la sociedad y resarcir o mitigar a aquellos que producen un impacto negativo.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

Transparencia.	La IPS debería exponer de forma precisa, clara y completa todas las decisiones y actividades de la que es responsable, así mismo informar de todos los impactos que llevan consigo la ejecución de estas, esta información debería ser de fácil acceso y entendible para la sociedad.
Comportamiento ético.	Toda IPS tiene unos valores definidos, por los cuales debe trabajar para afianzarlos y que toda la estructura Organizacional los conozcan y apliquen, así mismo deberían ser divulgados a la sociedad y ejercer control para verificar que cada uno de los valores identificados se estén cumpliendo.
Respeto a los intereses de las partes interesadas.	La IPS no debe limitarse solo a responder por los intereses de sus dueños, socios o clientes, también debe tener lineamientos específicos para responder a las inquietudes que presente la sociedad, al igual involucrarlos en las actividades, consulta y toma de decisiones de la Organización, como ejercicio de implementación de RSE.
Respeto al Principio de legalidad.	La IPS debería cumplir con todos los requisitos legales, e implementar estrategias para hacer una revisión periódica del cumplimiento de estas, dando a cada dependencia de la Organización una responsabilidad de acuerdo a las leyes o normas que deba cumplir.
Respeto a la normativa internacional de comportamiento.	La IPS en el ejercicio de sus actividades diarias, debe comprender y acatar la normatividad que le compete, en dado caso que alguna actividad no esté regulada por la normatividad del país donde funcione la Organización, ésta debería revisar y acogerse a la normatividad internacional, como un comportamiento ético a la sociedad.
Respeto a los derechos humanos.	Una IPS debería respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y evitar beneficiarse de situaciones en donde se estén vulnerando estos derechos.

En la tabla 2 se describen los principios de RSE, que debe tener en cuenta una Organización a la hora de implementar una estrategia de RSE, basado en la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010. Fuente: Autoría Propia.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

Actuar: Mejora.

Se deben empezar a generar los primeros reportes e informes de RSE, estos informes se deben dar a conocer a todas las partes interesadas, además se deberá evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos, para que en dado caso se detecte alguna falencia o incumplimiento, con respecto a lo propuesto, se creen los planes o acciones necesarias, para corregir y seguir avanzando en el cumplimiento de la RSE de la IPS, así mismo aumentando su competitividad y generando un valor agregado a la Institución.

CONCLUSIONES

Aunque el tema de Responsabilidad Social Empresarial sea un tema de moda, es fácil verificar que las Instituciones Prestadoras de Salud no han trabajado en esta estrategia, uno de los aspectos puede ser que no cuentan con los mecanismos y/o herramientas para implementarla, también puede ser por la falta de apoyo de los entes Departamentales o Nacionales, debido a esto estas Instituciones guían sus bases de RSE a los aspectos netamente legales, aquellos descritos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud en su código de conducta y de buen gobierno.

Uno de los aspectos más importantes descritos dentro de la herramienta de gestión de RSE, mostrada en la figura 1, es el involucramiento de todos los Stakeholders en la Implementación y puesta en marcha de esta estrategia, ya que con unos buenos canales de comunicación y toma de conciencia, se cumplan los objetivos de la estrategia y a su vez mejorara en la prestación de servicios de calidad y humanizados, teniendo un impacto positivo para la Institución implementadora.

La herramienta de gestión de RSE creada, se basó en el ciclo PHVA, estructurando en cuatro procesos los más significativos de la guía ISO 26000:2010, con el fin de que las IPS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

cuenta con un esquema de mejora continua en la implementación de esta estrategia, permitiendo así una sostenibilidad a largo plazo.

La implementación de Responsabilidad Social Empresarial en el sector salud, sería una gran herramienta no solo porque genera un valor agregado a la Institución, si no porque también mejoraría la calidad de vida de los Grupos de Interés (Comunidad), ya que se llegaría con programas adicionales a los de las políticas públicas en salud, para atender y aportar al cumplimiento de las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 3 Salud y Bienestar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camacho Kurmen, J. A., & Camacho Kurmen, V. E. (16 de Junio de 2017). Enfoque de la responsabilidad social empresarial en las pymes vinculadas al sector salud de la zona suroccidente de Bogotá. *SIGNOS*, 31-44.
- Confederación Mundial del Trabajo. (10 de 04 de 2004). *Alianza Global Jus Semper*. Recuperado el 02 de Mayo de 2019, de Recursos: <http://www.jussemper.org/Inicio/Recursos/Actividad%20Corporativa/Resources/CMT%20ORSE- SP.pdf>
- Congreso de la Republica de Colombia. (09 de 01 de 2007). *Minsalud*. Recuperado el 13 de 04 de 2019, de Biblioteca digital: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
- Cortés, M. A., Muñoz Z., M. L., Quintero G., M. L., & Sánchez E., F. J. (30 de Julio de 2018). Indicadores de responsabilidad social empresarial basado en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative para evaluar la gestión de los agentes comercializadores y distribuidores de energía en Colombia. *Informador Técnico*, 209-240.
- Duque Orozco, Y., Cardona Acevedo, M., & Rendón Acevedo, J. (03 de Diciembre de 2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 2256-5078.
- Foro para la Evaluación de la Gestión Ética. (2008). Norma para la Evaluación de la Gestión Ética y Socialmente Responsable en las Organizaciones. *Forética SGE 21*.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

- García Matíes, R. (05 de Junio de 2016). Las entidades locales y los objetivos de desarrollo sostenible. Algunas notas sobre la naturaleza jurídica de la agenda 2030. *Revista de estudios de la Administración local y Autonómica*, 1989-8975.
- Ibarra Padilla, A. M. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico Colombiano. *Revista de Derecho*(41: 51 - 82), 33.
- Icontec. (2011). *Guía Técnica Colombiana 180 de Responsabilidad Social*. Recuperado el 27 de 03 de 2019, de Icontec: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=367>
- Morales Mendez, J. D., Galeano Barrera , C. J., & Muñoz Ospina, J. F. (2014). Perfil de responsabilidad social empresarial para las entidades promotoras de salud - régimen contributivo de Bucaramanga y su área metropolitana. *Revista Cuidarte*, 633 - 43.
- Niño Benavides, T. d., & Cortes Cortes, M. I. (09 de 08 de 2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura. *Prisma Social*, 127-158.
- Organización de las Naciones Unidas. (4 de Diciembre de 2014). *Hacia una Nueva Agenda de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Objetivos de Desarrollo Sostenible: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/mdgs/>
- Organización de las Naciones Unidas. (21 de 10 de 2015). *Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de PNUD: https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf
- Pascual Bellido, N. E. (31 de Enero de 2017). Cambio climático, pobreza y sostenibilidad. *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal*, 81-116.
- Peláez León, J. D. (30 de 04 de 2014). La responsabilidad social empresarial y la gestión humana en Colombia: Desafíos para fortalecer una relación estratégica. *Ciencias Estratégicas*, 83-99.
- Pérez Forero, A. C. (2018). Alcance normativo del régimen de protección al consumidor de los servicios de salud. *Prolegómenos - Derechos y Valores*, 61-78.
- Sanahuja, J. A., & Tezanos Vázquez, S. (04 de Octubre de 2016). Del milenio a la sostenibilidad: retos y perspectivas de la agenda 2030 para el desarrollo sostenible. *Política y Sociedad*, 1130-8001.
- Secretaría Técnica de la Comisión ODS. (2018). *REPORTE NACIONAL VOLUNTARIO COLOMBIA*. Gobierno Nacional de Colombia. Bogotá D.C.: Departamento Nacional de Planeación.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR SALUD

Social Accountability International. (2014). Responsabilidad Social 8000. *Social Accountability International*.

The International Organization for Standardization. (01 de 11 de 2010). Guidance on social responsibility. *International Standar ISO 26000*, 18:41.